

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Akuntansi (S1) dan memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi

Oleh

Dhea Mia Audina Pardede

NIM 160810301009

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2020

PERSEMBAHAN

Segala puji dan hormat bagi Tuhan Yang Maha Esa, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tuaku tersayang, Alm. Bapak Donald Pardede dan Mamak Hotmaida Nainggolan yang senantiasa sabar, sayang, dan tulus mendukung serta mendoakan di setiap langkahku;
2. Kak Kory, Alm. Bang Tomi, Bang Dodi, Adek Devi selaku saudara yang senantiasa menjadi teman adu bacot sedari kecil;
3. Dosen pembimbingku Bapak Dr. Agung Budi Sulistiyo, S.E., M.Si., Ak. dan Ibu Indah Purnamawati, S.E., M.Si., Ak. yang telah membimbing serta mengarahkan demi kelancaran skripsi ini dari awal sampai akhir;
4. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

MOTTO

Sebesar apapun masalah dan proses yang ku alami, ku percaya bahwa kasih-Nya
masih jauh lebih besar untukku

(Andy Ambarita)

Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku.

(Filipi 4:13)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhea Mia Audina Pardede

NIM : 160810301009

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Februari 2020

Yang menyatakan,

Dhea Mia Audina Pardede

NIM. 160810301009

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(STUDI KASUS DI WILAYAH KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA
JEMBER)**

oleh

Dhea Mia Audina Pardede

NIM 160810301009

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Agung Budi Sulistiyo, S.E., M.Si., Ak.

Dosen Pembimbing Anggota : Indah Purnamawati, S.E., M.Si., Ak.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Wilayah KPP Pratama Jember)

Nama Mahasiswa : Dhea Mia Audina Pardede

NIM : 160810301009

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Akuntansi

Tanggal Persetujuan : 13 Februari 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Agung Budi S., S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19780927 200112 1002

Indah Purnamawati, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19691011 199702 2001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi S1-Akuntansi

Dr. Agung Budi Sulistiyo, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19780927 200112 1002

PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

**Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan
Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Dhea Mia Audina Pardede

NIM : 160810301009

Jurusan : S1 Akuntansi

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

2 Maret 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Dra. Ririn Irmadariyani, M.Si., Ak. (.....)
NIP. 19670102 199203 2002

Sekretaris : Drs. Sudarno, M.Si., Ak. (.....)
NIP. 19601225 198902 1001

Anggota : Kartika, S.E., M.Sc., Ak. (.....)
NIP. 19820207 200812 2002



Mengetahui / Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak.
NIP. 19710727 199512 1001

Dhea Mia Audina Pardede

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jember. Penelitian ini dilaksanakan di KPP Pratama Jember. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang wajib pajak. Metode yang digunakan adalah *accidentall sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jember.

Kata Kunci: Pelayanan fiskus, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak

Dhea Mia Audina Pardede

*Department of Accounting, Faculty of Economics and Business, Jember
University*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of tax service authorities and tax sanctions on individual taxpayer compliance at the Jember Primary Tax Office. This research was conducted at the Jember Primary Tax Office. The number of samples taken is 100 taxpayers. The method used is accidental sampling. Data collection is done by distributing questionnaires. Data were analyzed using multiple linear regression analysis. Based on the results of the study showed that the tax service authorities and tax sanctions had a positive effect on the compliance of individual taxpayers at Jember Primary Tax Office. The results showed that the service tax authorities and tax sanctions could increase taxpayer compliance at the Jember Primary Tax Office.

Keywords: *Tax service authorities, tax sanctions, taxpayer compliance*

RINGKASAN

Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember); Dhea Mia Audina Pardede; 160810301009; 2020; 81 halaman; Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Pajak merupakan satu dari beberapa upaya yang pemerintah lakukan guna menyejahterakan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat akan terealisasi seiring dengan adanya pembangunan nasional, dimana hal ini juga memerlukan pembiayaan pembangunan. Berdasarkan informasi yang diambil dari Kementerian Keuangan (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>), sumber pendapatan negara yang paling dominan ialah penerimaan pajak. Maka dari itu dibutuhkan suatu peningkatan di dalam penerimaan pajak karena peran pajak sangat berpengaruh terhadap pembangunan suatu negara.

Sistem perpajakan yang digunakan di Indonesia adalah *self assessment*. Artinya bahwa sistem ini didasarkan pada kesadaran dari kontribusi masyarakat sendiri, namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang masih tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Ada beragam faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak, salah satunya ialah pengalaman dalam memperoleh pelayanan. Kualitas pelayanan fiskus merupakan suatu hal penting yang harus dijaga oleh fiskus dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kualitas pelayanan fiskus yang buruk akan menyebabkan Wajib Pajak merasa terganggu dan merasa dirugikan dalam hal pikiran, waktu, tenaga dan pelayanan yang diperoleh dalam mengurus pajaknya. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini, penulis menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Pengetahuan mengenai sanksi apa saja yang akan diperoleh apabila tidak memenuhi peraturan perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Peraturan mengenai sanksi perpajakan dapat menekan pelanggaran dalam peraturan perpajakan. Persepsi Wajib Pajak mengenai dampak buruk apa saja yang akan diterima apabila tidak memenuhi peraturan perpajakan dapat mendesak Wajib Pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang kebetulan ditemui peneliti di KPP Pratama Jember. Peneliti melakukan uji statistik deskriptif untuk mengetahui karakteristik variabel penelitian, sedangkan untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian, maka peneliti menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinieritas dengan nilai *tolerance* dan nilai VIF, dan uji heteroskedastisitas dengan uji *glejser*. Metode analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t dengan signifikansi 10%.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, variabel independen tidak terindikasi multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Berdasarkan output SPSS maka hasil pengujian hipotesis yang diperoleh adalah variabel pelayanan fiskus memiliki tingkat signifikansi 0,015 dan koefisien regresi 0,342 maka variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi pajak memiliki tingkat signifikansi 0,000 dan koefisien regresi 0,37 maka variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uji hipotesis dan analisis diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.



PRAKATA

Segala puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan kebahagiaan, kemudahan, kelancaran, serta memberikan yang terbaik sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

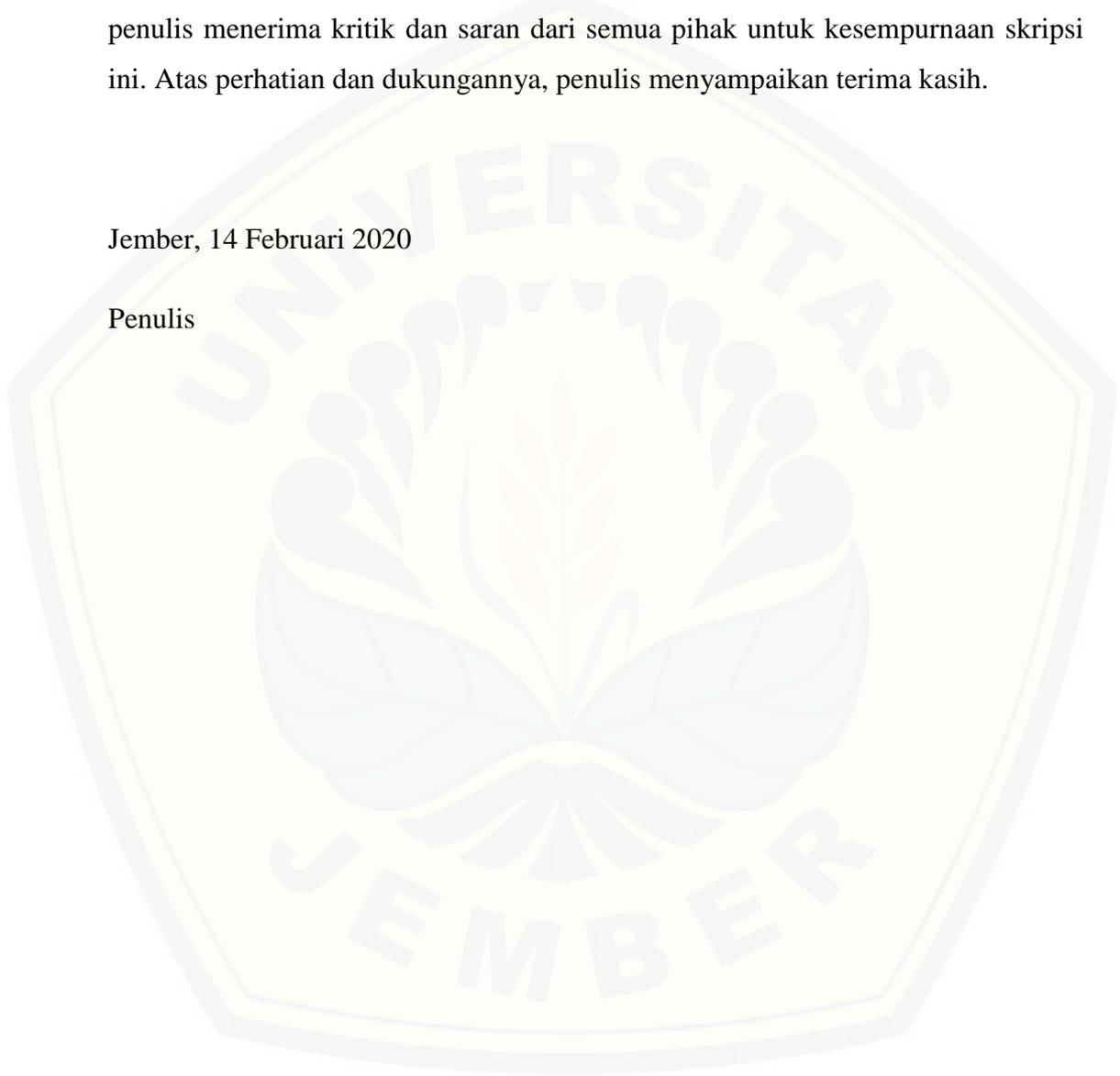
1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember sekaligus Dosen Wali yang telah membantu memberi pengarahan dan bimbingan selama studi.
2. Dr. Yosefa Sayekti, M.Com., Ak. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
3. Bapak Dr. Agung Budi Sulistiyo, S.E., M.Si., Ak. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Indah Purnamawati, S.E., M.Si., Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar membimbing, meluangkan waktu dan pikiran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember yang telah memberikan izin untuk terlaksananya penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tuaku tersayang, Alm. Bapak Donald Pardede dan Mamakku Hotmaida Nainggolan yang senantiasa sabar, sayang, dan tulus mendukung serta mendoakan di setiap langkahku.
6. Kak Kory, Alm. Bang Tomi, Bang Dodi, Adek Devi selaku saudara yang senantiasa menjadi teman adu bacot sedari kecil.
7. Paguyuban HORAS dan NHKBP Jember yang menjadi keluarga baru di tempat perantauan ini.
8. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu, mendukung, dan mendoakan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Atas perhatian dan dukungannya, penulis menyampaikan terima kasih.

Jember, 14 Februari 2020

Penulis



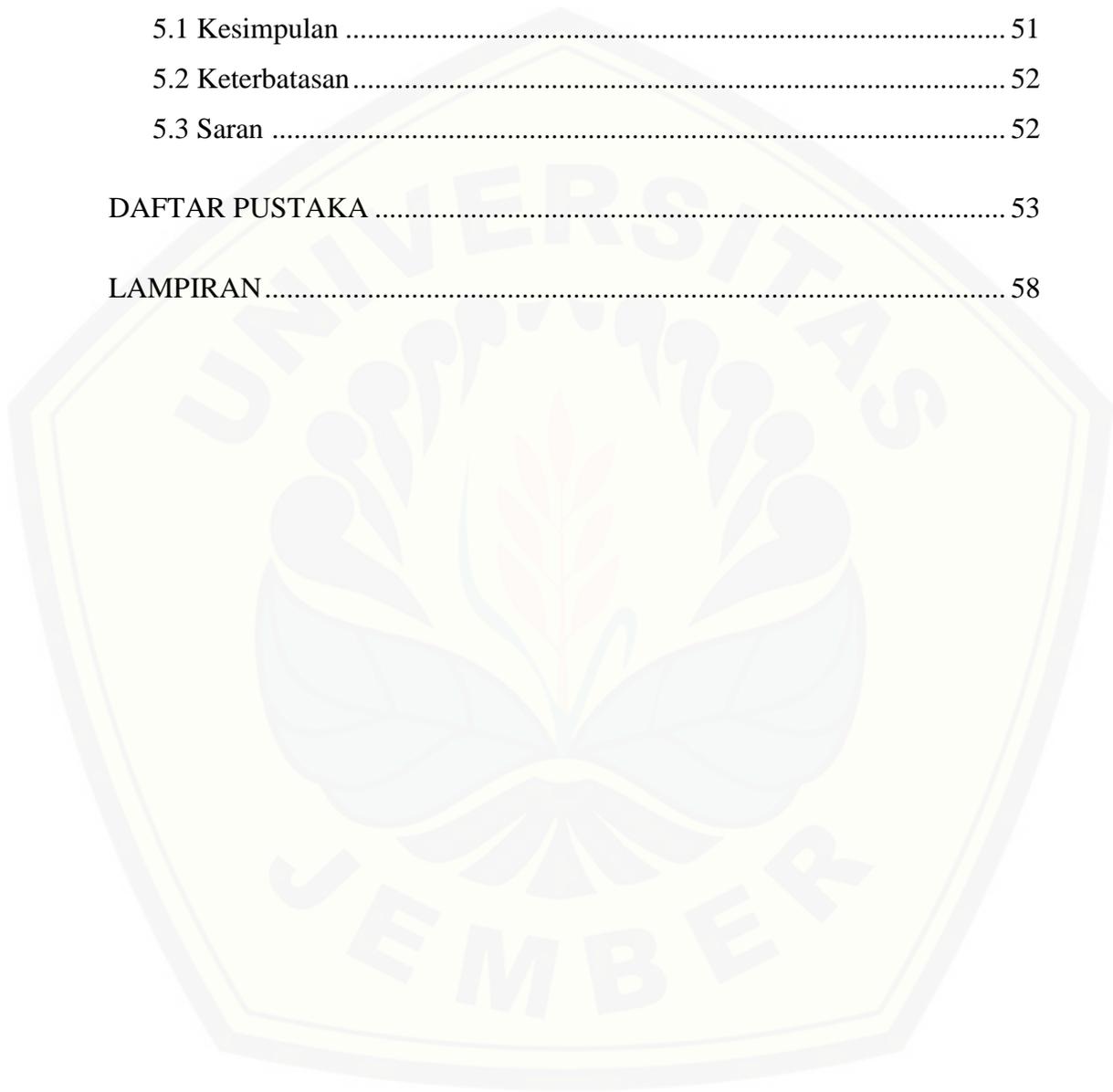
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
RINGKASAN	x
PRAKATA.....	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1

1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teoritis.....	8
2.1.1 Theory Of Planned Behaviour (TPB)	8
2.1.2 Pajak.....	9
2.1.2.1 Pengertian Pajak.....	9
2.1.2.2 Pengelompokkan Pajak	10
2.1.2.3 Fungsi Pajak.....	11
2.1.2.4 Ciri-ciri Perpajakan	11
2.1.2.5 Hambatan Pemungutan Pajak	12
2.1.3 Pelayanan Fiskus	13
2.1.4 Sanksi Pajak	14
2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Teoritis.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	21
2.4.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak... ..	22
2.4.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	23
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.6 Teknik Penyajian dan Analisis Data	29
3.6.1 Metode Statistik Deskriptif	30
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	30

3.6.2.1 Uji Reliabilitas	30
3.6.2.2 Uji Validitas	30
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	31
3.6.3.1 Uji Normalitas	31
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	31
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	32
3.6.4 Uji Ketepatan Model	32
3.6.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)	32
3.6.4.2 Uji F	32
3.6.4.3 Uji t	33
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda	33
3.6.6 Pengujian Hipotesis	34
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah	35
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Analisis Data	36
4.1.1 Statistik Deskriptif	36
4.2 Uji Kualitas Data	38
4.2.1 Uji Reliabilitas	38
4.2.2 Uji Validitas	39
4.3 Uji Asumsi Klasik	40
4.3.1 Uji Normalitas	40
4.3.2 Uji Multikolinearitas	41
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	42
4.4 Uji Ketepatan Model	43
4.4.1 Koefisien Determinasi (R^2)	43
4.4.2 Uji F	43
4.4.3 Uji T	44
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	45
4.6 Uji Hipotesis	46
4.7 Pembahasan	48

4.7.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak... 48	48
4.7.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	49
BAB 5. PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Keterbatasan	52
5.3 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	58

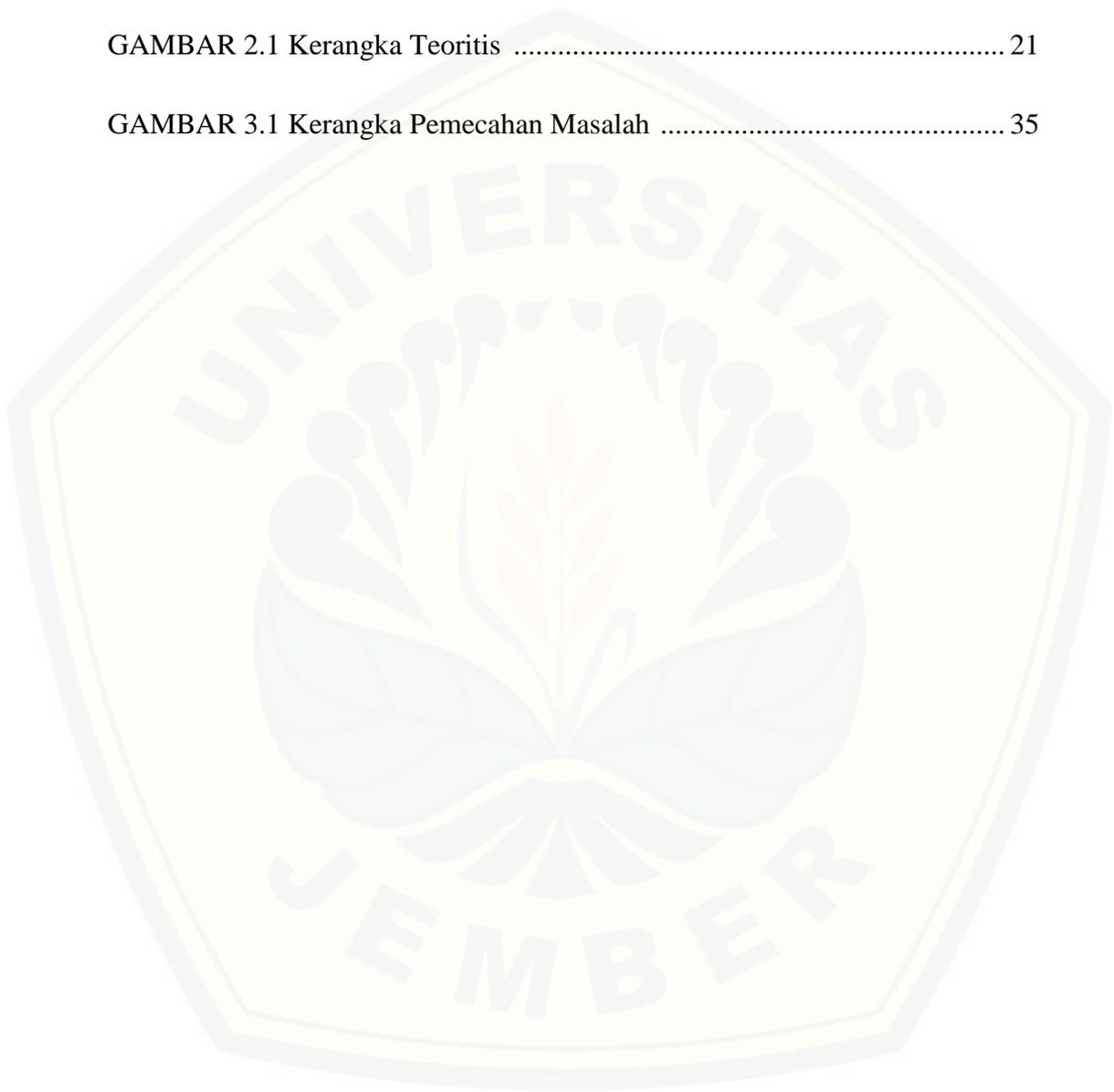


DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1.1 Penerimaan Pajak	2
TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu	18
TABEL 3.1 Skor Skala Likert	27
TABEL 4.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden	36
TABEL 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	37
TABEL 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	39
TABEL 4.4 Uji Validitas	39
TABEL 4.5 Uji Normalitas	41
TABEL 4.6 Uji Multikolinearitas	42
TABEL 4.7 Uji Heteroskedastisitas	42
TABEL 4.8 Koefisien Determinasi	43
TABEL 4.9 Uji F	44
TABEL 4.10 Uji t	44
TABEL 4.11 Analisis Regresi Linear Berganda	45
TABEL 4.12 Uji Hipotesis	47

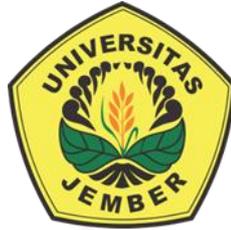
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1 Kerangka Teoritis	21
GAMBAR 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	35



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 Kuesioner	58
LAMPIRAN 2 Data Kuesioner	63
LAMPIRAN 3 Deskripsi Responden	71
LAMPIRAN 4 Deskriptif Statistik	72
LAMPIRAN 5 Uji Reliabilitas	72
LAMPIRAN 6 Uji Validitas	73
LAMPIRAN 7 Uji Normalitas	74
LAMPIRAN 8 Uji Multikolinearitas	75
LAMPIRAN 9 Uji Heteroskedastisitas	75
LAMPIRAN 10 Uji Koefisien Determinasi	75
LAMPIRAN 11 Uji F	76
LAMPIRAN 12 Uji t	76
LAMPIRAN 13 Analisis Regresi Linear Berganda	76
LAMPIRAN 14 Foto Responden	77
LAMPIRAN 15 Daftar Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Jember	79
LAMPIRAN 16 Surat Ijin Penelitian	80



**PENGARUH PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK
TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI**

(Studi Kasus di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember)

SKRIPSI

Oleh

Dhea Mia Audina Pardede

NIM 160810301009

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2020

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan satu dari beberapa upaya yang pemerintah lakukan guna menyejahterakan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat akan terealisasi seiring dengan adanya pembangunan nasional, dimana hal ini juga memerlukan pembiayaan pembangunan. Dalam melakukan pembangunan yang besar, maka diperlukan juga dana yang besar. Salah satu hal yang pemerintah dapat lakukan dalam memperoleh pendapatan negara ialah dengan menggali pendapatan berupa pajak. Berdasarkan informasi yang diambil dari Kementerian Keuangan (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>), sumber pendapatan negara yang paling dominan ialah penerimaan pajak. Maka dari itu dibutuhkan suatu peningkatan di dalam penerimaan pajak karena peran pajak sangat berpengaruh terhadap pembangunan suatu negara.

Sistem *self assessment* merupakan sarana yang digunakan untuk memperoleh pajak yang dihasilkan dari kontribusi masyarakat. Sistem *self assessment* adalah pengganti dari sistem *official assessment*, dimana sistem ini dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan bukan masyarakat sendiri. Sistem *self assessment* adalah sistem kesukarelaan. Artinya bahwa sistem ini didasarkan pada kesadaran dari kontribusi masyarakat sendiri, namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang kurang memahami akan arti pentingnya membayar pajak. Salah satu cara untuk memaksimalkan pembayaran pajak adalah dengan adanya petugas pajak yang memiliki tugas untuk mengawasi jalannya penghitungan pajak dan juga sanksi pajak sebagai jaminan agar Wajib Pajak melaksanakan kewajibannya. Namun kembali lagi bahwa sistem ini sangat ditentukan oleh ketaatan dan kesadaran dari masyarakat itu sendiri untuk sukarela melakukan kewajibannya selaku masyarakat yang baik.

Penerimaan pajak diharapkan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun karena berperan penting dalam kesejahteraan masyarakat. Usaha dilakukan terus menerus oleh pemerintah guna mencapai kesejahteraan dari pemungutan pajak tersebut. Berikut merupakan data mengenai jumlah penerimaan pajak berdasarkan tahun 2015-2018.

Tabel 1.1 Penerimaan Pajak

No	Tahun	Penerimaan Pajak (triliun)	Pertumbuhan Pajak (%)
1	2015	1.240,4	8,2
2	2016	1.285,0	3,6
3	2017	1.472,7	14,6
4	2018	1.618,1	10

Sumber: <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>

Dikutip dari data APBN yang dipublikasikan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia, pertumbuhan pajak di Indonesia mengalami kenaikan dan penurunan tiap tahunnya. Ini menandakan bahwa penerimaan pajak yang diperoleh sebelumnya tidak dapat dipertahankan (tidak konsisten). Pada tahun 2016, pertumbuhan pajak mengalami penurunan sebesar 4,6% dan melonjak naik di tahun 2017, namun mengalami penurunan kembali di tahun 2018 sebesar 4,6% dari tahun sebelumnya (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2019>).

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak sangat memengaruhi penerimaan pajak di suatu negara. Wajib Pajak yang patuh dapat diartikan sebagai kondisi dimana Wajib Pajak bersikap atau berperilaku dengan patuh memenuhi semua kewajiban perpajakannya untuk memperoleh hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Sikap sadar dan patuh seorang Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan perlu dipupuk agar terus bertumbuh sehingga target pajak dapat tercapai.

Dikutip dari detik finance (September, 2018), Yustinus Prastowo selaku Direktur Eksekutif *Center for Indonesia Taxation Analysis (CITA)*, beranggapan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih rendah.

Hal ini terlihat dari nisbah realisasi terhadap potensi (*tax coverage ratio*) masih sebesar 72%. Nisbah penerimaan pajak terhadap PDB (*tax ratio*) masih rendah, berkisar 11%-12% atau hanya naik 0,1% saja dalam rentang 2004-2014. Menurut Prastowo, angka ini masih di bawah Brasil 34%, Afrika Selatan 27%, Korea Selatan 25%, Thailand 17%, Malaysia 16%, dan Filipina sebesar 14%. Jauh di bawah rata-rata negara OECD sebesar 34% atau kebutuhan minimal MDGs sebesar 25%.

Ada beragam faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak untuk membayar pajak, salah satunya ialah pengalaman dalam memperoleh pelayanan. Kualitas pelayanan fiskus merupakan suatu hal penting yang harus dijaga oleh fiskus dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kualitas pelayanan fiskus yang buruk akan menyebabkan Wajib Pajak merasa terganggu dan merasa dirugikan dalam hal pikiran, waktu, tenaga dan pelayanan yang diperoleh dalam mengurus pajaknya.

Dalam melakukan peningkatan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak, maka aparat pajak harus selalu melakukan perbaikan maupun peningkatan kualitas pelayanan demi menggali penerimaan negara. Beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ialah dengan cara peningkatan kualitas dan kapabilitas teknis fiskus, pembenahan infrastruktur, serta pemakaian sistem informasi dan teknologi yang dapat menyederhanakan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Namun saat ini masih ditemukan adanya pelayanan fiskus yang kurang maksimal ataupun buruk. Hal ini terlihat dari berita pada web Komite Pengawas Perpajakan Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Oktober 2019) yang menyatakan bahwa pengaduan untuk sisi pelayanan mengalami peningkatan selama dua tahun terakhir.

Tinggi rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pajak. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian yang

dilakukan oleh Casandra (2019), yang menyimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Abdulloh (2018) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Jika konsumen puas terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh petugas pajak, maka tingkat kepatuhan pajak konsumen juga akan cenderung mengalami peningkatan (Pratiwi, 2014). Dalam penelitian ini, penulis menilai kualitas pelayanan fiskus berdasarkan persepsi Wajib Pajak terhadap kualitas pelayanan fiskus yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember.

Pengetahuan mengenai sanksi apa saja yang akan diperoleh apabila tidak memenuhi peraturan perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi perpajakan dapat pula dikatakan sebagai suatu bentuk hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang bisa dikenakan berupa sanksi administrasi (berupa denda, bunga dan kenaikan), serta sanksi pidana (berupa kurungan dan penjara). Peraturan mengenai sanksi perpajakan dapat menekan pelanggaran dalam peraturan perpajakan. Persepsi Wajib Pajak mengenai dampak buruk apa saja yang akan diterima apabila tidak memenuhi peraturan perpajakan dapat mendesak Wajib Pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya. Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian Arum (2012) yang menyimpulkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Jannah (2017) juga menyimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jember per 31 Desember 2019. Informasi yang di dapatkan dari KPP Pratama Jember menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang paling banyak terdaftar dan paling banyak mendatangi kantor pajak ialah wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan info dari Petisi.co, pada bulan April 2019 terdapat keluhan dari salah satu wajib pajak mengenai pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama Jember. Wajib Pajak yang berasal dari salah satu kecamatan di Jember tersebut mengatakan bahwa puluhan antrean Wajib Pajak hanya ditangani oleh satu petugas pajak saja yang menyebabkan Wajib Pajak harus menunggu lama. Saat dikonfirmasi wartawan melalui telepon selulernya, pihak KPP Pratama mengatakan bahwa terdapat momen penerimaan SPT tahunan dan ESPT pada saat itu yang dimana seharusnya untuk pelaporan ESPT itu dilakukan secara online. Pihak KPP Pratama juga menambahkan bahwa pelayanan di KPP Pratama sudah sangat maksimal, hanya saja kebiasaan orang Indonesia mengurus SPT tahunan menunggu batas waktu akhir, sehingga menimbulkan antrean yang membludak (www.petisi.co). Kenyataan ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Wajib Pajak di KPP Pratama Jember.

Terdapat beberapa penelitian mengenai pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penelitian terdahulu, Jannah (2017) menyatakan bahwa Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian tersebut tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Irmawati dan Hidayatulloh (2019), dimana penelitian ini menyatakan bahwa sikap fiskus tidak menjadi pertimbangan dalam mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak. Ermawati (2018) juga menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan perbedaan hasil, maka peneliti melakukan penelitian ini dengan menggunakan objek yang berbeda.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah peneliti sampaikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan diteliti ialah sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Jember?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penelitian ini bertujuan antara lain:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis:

1. Manfaat. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan pembaca mengenai faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang dapat diintegrasikan dan relevan dengan matakuliah perpajakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna bagi penulis dalam menambah dan mengembangkan pengetahuan mengenai faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang dapat diintegrasikan dan relevan dengan matakuliah perpajakan.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi akademisi dalam memasukan materi faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang dapat diintegrasikan dan relevan dengan ilmu perpajakan ke dalam matakuliah perpajakan.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam rangka mengkaji masalah yang sama.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 *Theory of Planned Behaviour* (TPB)

Theory of Planned Behaviour (TPB) merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan maksud seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. Pengusung pertama teori ini ialah Icek Ajzen pada tahun 1985 dalam sebuah artikel yang berjudul “*From Intention To Action: A Theory Of Planned Behavior*”. TPB adalah perbaikan dari teori terdahulu yaitu *Theory of Reasoned Action* (Ajzen, 1975 dalam Setyobudi, 2008). Dalam teori ini, timbulnya hasrat dalam berperilaku ditetapkan oleh beberapa faktor (Mustikasari, 2007), yaitu *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs*.

Behavioral beliefs adalah keyakinan pribadi akan hasil dari suatu sikap dan penilaian atas hasil tersebut. *Normative beliefs* adalah keyakinan mengenai impian normatif orang lain dan motivasi untuk mengabdikan impian tersebut. *Control beliefs* adalah keyakinan mengenai eksistensi suatu hal yang mendorong atau menghambat sikap yang akan ditampilkan dan persepsinya mengenai seberapa kuat suatu hal yang mendukung atau menghalangi perilakunya tersebut (*perceived power*).

Penelitian mengenai kepatuhan pajak sudah banyak dilakukan. Salah satu penelitian terdahulu yang memakai teori TPB adalah penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari (2007). Dihubungkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan dalam mendeskripsikan perilaku Wajib Pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Ketika individu hendak melakukan sesuatu, maka individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai dampak yang nantinya akan diperoleh dari sikapnya tersebut. Hal ini kemudian menyebabkan individu yang berkaitan akan memutuskan untuk melakukannya atau tidak melakukannya.

Saat individu hendak berbuat sesuatu, maka individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai harapan normatif dari orang lain dan dorongan untuk menjalankan harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal ini dapat dihubungkan dengan pelayanan pajak, dimana Wajib Pajak akan mempunyai keyakinan atau memilih perilaku taat pajak ketika terdapat pelayanan yang baik dari fiskus, penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan dorongan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya, serta sistem perpajakan yang efektif dan juga efisien.

Sanksi perpajakan berhubungan dengan *control beliefs*. Sanksi perpajakan dibentuk untuk mendukung agar wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan akan ditentukan berdasarkan pemahaman Wajib Pajak mengenai seberapa besar sanksi pajak mampu mendukung perilaku Wajib Pajak untuk menaati peraturan perpajakan tersebut.

Behavioral beliefs, *normative beliefs*, dan *control beliefs* merupakan tiga faktor dalam menentukan seorang individu untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka individu akan memasuki fase *intention*, dan kemudian fase terakhir adalah *behavior*. Fase *behavior* adalah fase dimana individu berperilaku, sedangkan fase *intention* adalah fase ketika individu mempunyai niat atau maksud untuk berperilaku (Mustikasari, 2007). Beberapa faktor yang dapat menentukan perilaku patuh pajak ialah pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Setelah Wajib Pajak terdorong oleh pelayanan fiskus dan sanksi pajak untuk membayar pajak, maka Wajib Pajak akan mempunyai hasrat untuk membayar pajak dan kemudian mewujudkan hasrat tersebut.

2.1.2 Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH:

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi)

yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa pajak merupakan iuran masyarakat kepada kas Negara dalam bentuk uang dan dapat dipaksakan yang didasarkan pada undang-undang dengan tidak mendapat jasa kontraprestasi secara langsung yang ditujukan dan dipakai untuk membiayai pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara dalam menjalankan tugas pemerintahan untuk kesejahteraan masyarakat.

2.1.2.2 Pengelompokan Pajak

Menurut Waluyo (2013), pajak dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Menurut golongan atau pembebanan, dibagi menjadi berikut ini:
 - a. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya boleh dibebankan Wajib Pajak kepada pihak lain. Misalnya: Pajak Pertambahan Nilai.
 - b. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak yang bersangkutan yang tidak dapat dibebankan kepada pihak lain. Misalnya: Pajak Penghasilan.
2. Menurut sifat pajak, yaitu pembagian dan pembedaannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut:
 - a. Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memerhatikan kondisi diri dari Wajib Pajak. Misalnya: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
 - b. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal pada subjeknya, dalam artian memerhatikan kondisi diri dari Wajib Pajak. Misalnya: Pajak Penghasilan.

3. Berdasarkan pengelola dan pemungutnya, yaitu sebagai berikut:
 - a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipakai dalam membiayai rumah tangga negara yang dipungut oleh pemerintah pusat. Misalnya: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
 - b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipakai pemerintah daerah dalam pembiayaan rumah tangga daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah. Misalnya: Pajak kendaraan bermotor, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan sebagainya.

2.1.2.3 Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2011), terdapat dua fungsi dari pajak yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak sebagai media dalam mengelola atau menjalankan kebijaksanaan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi. Misalnya, barang-barang mewah dikenakan pajak yang tinggi guna mengurangi gaya hidup konsumtif.

2. Fungsi *budgetair*

Pajak sebagai media utama untuk memperoleh dana yang digunakan pemerintah dalam membiayai pengeluaran-pengeluaran.

2.1.2.4 Ciri-ciri Pajak

Menurut Mardiasmo (2011), terdapat ciri-ciri yang dimiliki pajak yaitu sebagai berikut:

1. Hanya negara yang memiliki hak untuk memungut pajak dan iuran pajak dari rakyat harus berbentuk uang dan bukan barang.

2. Pemungutan pajak didasarkan pada kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah dalam melakukan pembayaran pajak
4. Iuran pajak dipakai untuk pembiayaan rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat untuk kebutuhan masyarakat banyak.

Menurut Waluyo (2013), pajak memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak didasarkan pada undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang bersifat paksaan.
2. Pajak tidak dapat ditunjukkan secara langsung adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah dalam pembayarannya.
3. Yang memungut pajak ialah negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Apabila dari pemasukannya masih diperoleh surplus, maka akan digunakan dalam pembiayaan *public investment*.
5. Pajak juga dapat memiliki tujuan selain *budgeter*, seperti mengatur.

2.1.2.5 Hambatan Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016), hambatan pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi:

1. Perlawanan aktif

Perlawanan aktif mencakup segala perbuatan dan usaha yang secara langsung diarahkan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak.

2. Perlawanan Pasif

Perlawanan pasif merupakan keengganan masyarakat untuk membayar pajak yang disebabkan oleh:

- a. Sistem kontrol tidak dapat dijalankan atau dilakukan dengan baik.
- b. Perkembangan moral dan intelektual masyarakat.
- c. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dimengerti masyarakat.

2.1.3 Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara untuk menolong menyiapkan atau mengurus segala keperluan yang seseorang butuhkan. Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus ialah cara petugas pajak dalam menolong menyiapkan atau mengurus segala keperluan yang Wajib Pajak butuhkan.

Menurut Siregar (2012), pelayanan Fiskus merupakan pemberian layanan pada keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang sudah ditetapkan. Pelayanan fiskus yang meliputi kemampuan kompetensi, yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), pengalaman (*experience*), dan keahlian (*skill*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi, dan perundang-undangan perpajakan serta motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Kepuasan wajib pajak tentang pelayanan fiskus dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Kepuasan Wajib Pajak atas kualitas pelayanan yang diberikan fiskus biasanya memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak. Jika ketentuan perpajakan dibuat sederhana dan mudah dipahami oleh Wajib Pajak, maka pelayanan fiskus atas hak dan kewajiban kepada Wajib Pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien (Siregar dkk, 2012).

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintah sebagai abdi negara dan masyarakat (Wajib Pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar dkk, (2012) memperoleh kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

2.1.4 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:59), “sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan”. Sanksi perpajakan dapat pula dikatakan sebagai suatu bentuk hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang bisa dikenakan berupa sanksi administrasi (berupa denda, bunga dan kenaikan), serta sanksi pidana (berupa kurungan dan penjara).

Dalam undang-undang, sanksi perpajakan terdiri dari:

1. Sanksi Administrasi, yaitu pengenaan denda, bunga atau kenaikan atas ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban administrasi perpajakan. Sanksi administrasi bukan sebagai penghukum namun mengingatkan Wajib Pajak agar lebih teliti dan berhati-hati. Devano dan Rahayu (2006:198) menjelaskan bahwa menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi yaitu:
 - a. Denda, merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan. Contohnya sanksi denda sebesar Rp 100.000,00 diberikan kepada Wajib Pajak orang pribadi yang terlambat menyampaikan SPT Tahunan PPh.
 - b. Bunga, merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak. Contohnya sanksi berupa bunga 2% diberikan kepada Wajib Pajak yang terlambat membayar PPh.
 - c. Kenaikan, merupakan sanksi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material. Contohnya sanksi kenaikan sebesar 50% diberikan kepada Wajib Pajak yang tidak melaporkan SPT Tahunan PPh walaupun telah ditegur.
2. Sanksi Pidana, merupakan siksaan atau penderitaan, suatu alat pencegah atau banteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Mardiasmo (2011:60) menjelaskan bahwa menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana yaitu:
 - a. Denda pidana, merupakan sanksi yang dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.
 - b. Pidana kurungan merupakan sanksi yang hanya dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran.

- c. Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu, kepatuhan perpajakan adalah sebuah kondisi dimana segala pelaksanaan hak perpajakannya dan kewajiban perpajakannya telah dipenuhi oleh wajib pajak (Santoso, 2008). Terdapat dua wajib pajak yang terdaftar di kantor pajak, yaitu wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak sangat memengaruhi penerimaan pajak di suatu negara. Wajib Pajak yang patuh dapat diartikan sebagai kondisi dimana Wajib Pajak bersikap atau berperilaku dengan patuh memenuhi semua kewajiban perpajakannya untuk memperoleh hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Sikap sadar dan patuh seorang Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan perlu dipupuk agar terus bertumbuh sehingga target pajak dapat tercapai.

Nowak (Supadmi, 2010) juga mendefinisikan kepatuhan sebagai “suatu iklim” dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya yang tergambar dalam kondisi sebagai berikut:

1. Menghitung jumlah pajak yang terutang secara tepat.
2. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.
3. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
4. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Sebagai acuan dalam penelitian ini, maka digunakan beberapa penelitian yang sebelumnya telah dilakukan sebagai berikut:

1. Jannah (2017) dengan judul “Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada WP yang terdaftar di KPP Pratama Boyolali)”. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kebermanfaatan NPWP, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Boyolali. Hasil penelitian yang diperoleh menyimpulkan bahwa kebermanfaatan NPWP, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Pratiwi (2014) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Tigaraksa)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus, pengetahuan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Tigaraksa. Hasil penelitian yang diperoleh menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha, pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha, dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha.
3. Ahmadulloh (2018) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang Tahun 2018”. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Magelang. Hasil penelitian yang diperoleh menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan pengaruh signifikan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018. Terdapat pengaruh positif dan pengaruh signifikan Pelayanan Petugas

Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018.

4. Arum (2012) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)”. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Cilacap. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
5. Casandra (2019) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Jember”. Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Jember. Hasil penelitian yang diperoleh menyimpulkan bahwa Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh terbalik terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak memiliki pengaruh terbalik terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

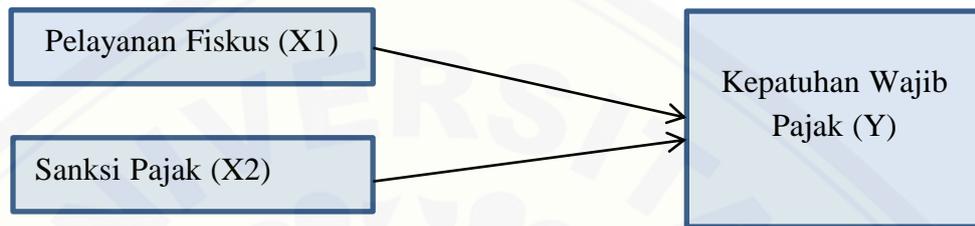
No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel-variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
1	Jannah (2017)	1. Kebermanfaatan NPWP (X1)	Regresi Linear	Kebermanfaatan NPWP, kualitas

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) 3. Sanksi Perpajakan (X3) 4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 	Berganda	pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Pratiwi (2014)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Fiskus (X1) 2. Pengetahuan Perpajakan (X2) 3. Sosialisasi Perpajakan (X3) 4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 	Regresi Linear Berganda	Pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Ahmaduloh (2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran Wajib Pajak (X1) 2. Pelayanan Petugas Pajak (X2) 3. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 	Regresi Sederhana dan Regresi Linear Berganda	Terdapat pengaruh positif dan pengaruh signifikan Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada

				Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang tahun 2018.
4	Arum (2012)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran Wajib Pajak (X1) 2. Pelayanan Fiskus (X2) 3. Sanksi Pajak (X3) 4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 	Regresi Berganda	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Casandra (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan Perpajakan (X1) 2. Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) 3. Sanksi Pajak (X3) 4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak memiliki pengaruh terbalik terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Kerangka Teoritis

Berdasarkan uraian landasan teori yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dibentuk suatu kerangka teoritis sebagai dasar dalam merumuskan sebuah hipotesis. Kerangka teoritis yang menjadi topik dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan gambar berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Teoritis

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Beralaskan dari *Theory of Plannned Behaviour* (TPB), pelayanan fiskus berhubungan dengan *normative beliefs*. Adanya pelayanan pajak yang baik akan memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak akan mempunyai keyakinan atau memilih perilaku taat pajak ketika terdapat pelayanan yang baik dari fiskus, penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan dorongan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya, serta sistem perpajakan yang efektif dan juga efisien.

Menurut Siregar dkk (2012), pelayanan Fiskus merupakan pemberian layanan pada keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan tata cara dan aturan pokok yang sudah ditetapkan. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Pratiwi (2014)

menyatakan, jika konsumen puas terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh petugas pajak, maka tingkat kepatuhan pajak konsumen juga akan cenderung mengalami peningkatan.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan adanya hasil penelitian dari Casandra (2019), yang menyimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Syahril (2013) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang dapat diambil adalah:

H1: Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Beralaskan dari *Theory of Planned of Behavior* (TPB), sanksi pajak berhubungan dengan *control beliefs*. Adanya sanksi perpajakan digunakan untuk mendorong agar Wajib Pajak tidak mengabaikan peraturan perpajakan. Persepsi Wajib Pajak mengenai seberapa besar sanksi pajak yang akan diterima dapat menentukan taat atau tidaknya Wajib Pajak.

Sanksi pajak inilah yang akan menjadi jaminan bahwa peraturan perundangan mengenai pajak dapat dijalankan ataupun dipatuhi dengan baik (Mardiasmo 2011). Sanksi pajak juga merupakan alat untuk menekan pelanggaran dalam peraturan perpajakan. Soemitro (2009) juga menjelaskan bahwa kepercayaan yang sepenuhnya diberikan kepada wajib pajak untuk melakukan *self assessment* memberikan konsekuensi yang cukup berat kepada Wajib Pajak, dimana jika Wajib Pajak tidak menjalankan kewajibannya, maka terdapat sanksi yang juga lebih berat yang akan dijatuhkan kepadanya. Pandangan Wajib Pajak mengenai dampak buruk yang akan diterimanya jika melanggar peraturan perpajakan akan mendorong Wajib Pajak untuk taat pada kewajiban perpajakannya (Nurgoho, 2006 dalam Pratiwi, 2014). Semakin baik

persepsi Wajib Pajak terhadap pelaksanaan sanksi perpajakan, maka akan berdampak pula pada tingginya tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan adanya hasil penelitian dari Utami dan Kardinal (2013) yang menyimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Penelitian Muliari dan Setiawan (2011) juga menyimpulkan bahwa persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Dari uraian tersebut, maka hipotesis yang dapat diambil adalah:

H2 : Sanksi Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kausal komparatif (*causal comparative*) yang dikenal juga dengan penelitian *ex post facto*, dimana tujuan penelitian ini diarahkan untuk mengetahui adanya kemungkinan hubungan sebab akibat dengan menggunakan sampel lebih dari satu yang merunut ke masa lalu (Emzir, 2010:119). Penelitian ini termasuk dalam metode pendekatan kuantitatif karena merupakan penelitian yang terstruktur dan menggunakan prosedur statistik sebagai analisis data serta angka sebagai pengukuran variabel-variabel. Selama menguji hipotesis, hubungan antara variabel bebas (*independen*) dan variabel tidak bebas (*dependen*) akan dipaparkan pada penelitian ini. Tujuannya adalah untuk mempelajari peristiwa yang telah terjadi, menguji dan kemudian menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas yaitu Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jember per 31 Desember 2019.

Data primer menjadi sumber data yang dipakai pada penelitian ini. Data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari sumber asli oleh peneliti sendiri. Sedangkan Wajib Pajak orang pribadi yang ada di wilayah KPP Pratama jember merupakan responden dalam penelitian ini. Data didapat melalui cara penyebaran kuesioner berupa pertanyaan yang dibagikan kepada responden yaitu Wajib Pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Jember.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan unit yang diteliti yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang peneliti tentukan untuk ditelaah dan selanjutnya diambil kesimpulan. Populasi yang dimaksud tidak hanya sekedar jumlah

yang tersedia pada objek/subjek yang ditelaah, namun mencakup keseluruhan karakteristik yang subjek atau objek itu miliki (Sugiyono,2011). Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jember adalah Populasi pada penelitian ini.

Banyaknya jumlah populasi yang sulit dihitung, maka peneliti melakukan pengambilan sampel dari populasi tersebut. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2011). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang penentuannya dirancang pada kebetulan, yaitu setiap individu yang secara kebetulan/insidental berpapasan dengan peneliti saat menuju wilayah KPP Pratama Jember dapat dipakai sebagai sampel apabila orang tersebut cocok digunakan sebagai sumber data.

Populasi dalam penelitian ini terlalu besar sehingga mustahil untuk menyertakan setiap individu. *Accidental sampling* merupakan teknik yang sangat hemat bagi peneliti, baik dari segi tenaga maupun dana, penerapannya tidak membutuhkan banyak usaha maupun memerlukan banyak uang sedari awal proses hingga akhir. Menurut Roscoe, ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500, selain itu bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivarian (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti (Roscoe dalam Sugiyono, 2012).

Dalam menentukan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{208.925}{1 + 208.925 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{208.925}{2.090,25}$$

$n = 99,95$ dibulatkan menjadi 100

Sumber: Data KPP Pratama Jember

Keterangan :

n : jumlah sampel yang dicari

N : jumlah populasi

e : batas toleransi eror

Dalam penelitian ini, kriteria sampel yang digunakan ialah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Jember per 31 Desember 2019 dan memiliki NPWP.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini, jenis data yang dipakai merupakan data subjek dan sumber datanya ialah primer, yaitu dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari sumber asli secara langsung (tidak menggunakan alat perantara) (Jatmiko, 2006). Secara khusus, peneliti mengumpulkan data primer guna menjawab pertanyaan penelitian yang berbentuk hasil jawaban dari kuesioner yang telah disebarakan kepada responden, yaitu Wajib Pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Jember.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup dalam teknik pengumpulan data. Kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data secara tidak langsung,

dimana peneliti tidak langsung melakukan sesi tanya-jawab mengenai suatu persoalan kepada responden. Kuesioner diberikan kepada Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jember dalam bentuk pernyataan yang telah disusun secara sistematis dan telah ditentukan pilihan jawabannya. Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner pengembangan yang dilakukan oleh Jannah (2017) yang akan diberi dan diambil dari responden pada waktu yang sama.

Kuesioner diukur dengan memakai skala likert. Dalam skala likert, pernyataan setuju memiliki peringkat yang lebih rendah dari sangat setuju dan ragu-ragu lebih rendah dari setuju, sehingga dapat disebut interval (Ghozali, 2016). Skala likert yang dipakai dalam penelitian ini adalah skala likert 5 poin, yaitu : Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Demi mempermudah para responden untuk menjawab kuesioner yang dibagikan, maka peneliti mencantumkan petunjuk pengisian di dalam kuesioner dengan bahasa sederhana yang mudah dipahami.

Tabel 3.1 Skor Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju(SS)	5

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Segala sesuatu yang dapat memberikan perbedaan atau menyebabkan variasi pada nilai disebut dengan variabel. Definisi operasional variabel merupakan penerjemahan sebuah konsep variabel ke dalam instrumen pengukuran agar hubungan antar variabel dan pengukurannya lebih mudah

untuk ditentukan. Nilai boleh tidak sama pada beragam waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang tidak sama (Uma Sekaran, 2007:115). Terdapat dua variabel yang terbagi pada penelitian ini, antara lain:

1. Variabel tidak bebas (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi variabel lain (Sanusi,2011). Variabel tidak bebas atau yang sering juga disebut variabel output adalah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan perubahan variabel yang lain. Dalam penelitian ini, variabel tidak bebasnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Jember. Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu kondisi ketika semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan dipenuhi serta dilaksanakan oleh Wajib Pajak. Hal tersebut meliputi :
 - a. Secara umum dapat dikatakan bahwa wajib pajak paham dan berusaha memahami UU perpajakan (nomor item 1,7)
 - b. Mengisi formulir pajak dengan benar (nomor item 2,6)
 - c. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar (nomor item 3)
 - d. Membayar pajak tepat pada waktunya (nomor item 4,5)(Sasmita, 2014)
2. Variabel Bebas (*Independent Variable*) yang dikenal juga variabel stimulus adalah variabel yang memengaruhi atau menyebabkan perubahan variabel lain (Sanusi, 2011:50). Dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan.
 - a. Pelayanan Fiskus (X1) merupakan pandangan Wajib Pajak mengenai segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak kepada Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Adanya kenaikan kualitas dan kuantitas pelayanan dikehendaki dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu Wajib Pajak, sehingga kepatuhan pada bidang perpajakan juga dapat meningkat (Ningsih dan Rahayu, 2016). Tolak ukur dalam pelayanan fiskus adalah sebagai berikut:

- 1) Kepuasan Wajib Pajak (nomor item 1)
- 2) Membantu Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (nomor item 2)
- 3) Pemberian pelayanan yang bermutu dan berkualitas kepada Wajib Pajak (nomor item 3,4)
(Ningsih dan Rahayu, 2016).

b. Sanksi Perpajakan (X2) merupakan suatu wujud ganjaran yang diserahkan kepada Wajib Pajak atas pelanggaran yang dilakukan pada kewajiban perpajakan. Ganjaran yang diberikan dapat berwujud sanksi administrasi (berbentuk denda, bunga dan kenaikan), dan sanksi pidana (berbentuk kurungan dan penjara). Sanksi perpajakan juga merupakan suatu garansi bahwa ketetapan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati, yang dapat dikatakan juga bahwa sanksi perpajakan merupakan media pencegahan agar wajib pajak menaati norma perpajakan (Wirapati dan Jati, 2014). Berikut beberapa tolak ukur mengenai sanksi pajak:

- 1) Sanksi pidana penjara (nomor item 2)
- 2) Sanksi administrasi mengharuskan wajib pajak memiliki NPWP (nomor item 4,5)
- 3) Sanksi denda (nomor item 3)
- 4) Sanksi berwujud pemotongan tarif perpajakan yang semakin tinggi (nomor item 1)
(Wirapati dan Jati, 2014)

3.6 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif, dimana statistik menjadi alat analisis dasarnya dan merupakan tahapan yang dilakukan setelah pengumpulan data selesai dilakukan. Alat statistik yang dipakai pada penelitian ini ialah regresi linear berganda (*Multiple Linear Regression*) dan menggunakan bantuan *software* statistik SPSS. Pemakaian alat statistik

tersebut bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel tidak bebas dengan variabel bebas, dimana jumlah variabel bebas yang digunakan adalah dua variabel yaitu pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel tidak bebas.

3.6.1 Metode Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2011), statistik deskriptif adalah cara mendeskripsikan atau memaparkan data yang telah terakumulasi dengan menggunakan statistik untuk menganalisis data sebagaimana adanya tanpa berencana menarik kesimpulan yang berjalan untuk umum atau generalisasi. Tendensi sentral merupakan ukuran dalam statistik deskriptif yang dinyatakan dalam ukuran modus, median, mean yang sendiri-sendiri mengukur nilai sentral pada pengertian yang tidak sama.

3.6.2 Uji Kualitas Data

3.6.2.1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan guna mengetahui tingkat kestabilan suatu alat ukur. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal apabila seseorang menjawab pernyataan dengan relatif tetap. Uji reliabilitas dipakai guna menilai bahwa variabel yang dipakai sungguh-sungguh terhindar dari kesalahan, sehingga menciptakan hasil yang konsisten kendati berulang kali sudah diuji. *Cronbach's alpha* merupakan teknik uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini. Apabila suatu variabel memberikan nilai *alpha* di atas 0,6 maka variabel tersebut memiliki keandalan yang tinggi (Ghozali,2016).

3.6.2.2. Uji Validitas

Uji validitas data merupakan pengujian yang dilaksanakan guna mendeteksi keabsahan atau ketepatan suatu item pertanyaan selama mengukur variabel dalam penelitian. Suatu item pertanyaan dikatakan valid ketika sanggup melangsungkan pengukuran selaras dengan apa yang seharusnya

diukur. Apabila pertanyaan pada kuesioner dapat menyatakan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dapat dikatakan valid. Pengujian validitas ini mengaplikasikan metode *pearson correlation*, yaitu dengan cara menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dengan skor total item. Uji signifikansi dilakukan dengan memadankan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n merupakan jumlah sampel pada tingkat signifikansi 0,1. Apabila r hitung lebih besar dari tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya (Ghozali, 2016).

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Selepas melakukan pendeskripsian data dan pengujian kualitas data, maka tahap berikutnya ialah melangsungkan pengujian asumsi klasik. Pada pengujian asumsi klasik terdapat beberapa pengujian, antara lain:

3.6.3.1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dipakai guna memeriksa apakah pada sebuah model regresi, residual atau variabel pengganggu mempunyai distribusi normal atau tidak. Ketika residual data tidak terdistribusi normal, maka akan menyebabkan kesimpulan statistik menjadi tidak valid atau bias (Latan, 2013). Alat uji normalitas yang digunakan untuk menguji data yang berdistribusi normal dalam penelitian ini adalah *One Sample Kolmogorov-Smirnov* (KS). Pada pengujian normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, jika probability value $> 0,1$ maka H_0 diterima (berdistribusi normal) sedangkan jika probability value $< 0,1$ maka H_0 ditolak (tidak berdistribusi normal).

3.6.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dipakai guna menyelidiki apakah dalam model regresi dijumpai adanya korelasi antar variabel bebas. Tidak terjadi korelasi antar variabel bebasnya menandakan bahwa model regresi baik. Uji Multikolinearitas adalah suatu ketentuan untuk memakai analisis regresi

berganda. *Tolerance* dan VIF dapat mendeteksi multikolinearitas. Nilai *cut off* yang lazim dikenakan guna membuktikan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,1$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 (Ghozali, 2016).

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan adanya keragaman yang menyebabkan varians variabel selalu tidak sama untuk seluruh pengamat. Uji heteroskedastisitas dilakukan guna menyelidiki apakah model regresi terjalin ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan yang lain. Regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas adalah model regresi yang baik. Penggunaan Uji *Glejser* dapat mendeteksi gejala heterosdasitas, dimana meregresikan antara variabel bebas dengan nilai absolut residualnya (ABS_RES) merupakan cara yang dilakukan dalam pengujian ini. Jika nilai signifikansi antara variabel bebas dengan absolut residual lebih dari 0,1 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

3.6.4 Uji Ketepatan Model

3.6.4.1. Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian ini dilakukan guna mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel tidak bebas. Nilai AdjustedR² ini merefleksikan seberapa besar variasi dari variabel tidak bebas (Y) dapat dinyatakan oleh variabel bebas (X). Variasi dari Y tidak dapat dinyatakan oleh X sama sekali apabila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 (AdjustedR² = 0). Sementara, variasi dari Y secara keseluruhan dapat dinyatakan oleh X apabila AdjustedR² = 1. Dengan kata lain bila AdjustedR² = 1, maka semua titik pengamatan tersedia tepat pada garis regresi (Ghozali, 2016).

3.6.4.2. Uji F

Pada hakikatnya, Uji F adalah uji kelayakan model yang harus dilakukan dalam analisis regresi linear. Uji F dilakukan guna membuktikan apakah model regresi linear berganda layak digunakan sebagai alat analisis yang

menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Tolak ukur pengujian didasarkan pada probabilitas. Apabila probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,1 (α), maka model ini tidak layak dan sebaliknya (Ghozali, 2016).

3.6.4.3. Uji t

Pada dasarnya, uji statistik t atau uji parsial memperlihatkan seberapa besar pengaruh atau variabel bebas secara individual dalam menjelaskan variasi variabel tidak bebas (Ghozali, 2016). Kriteria pengujian dijalankan berdasarkan probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,1 (α), maka variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap terhadap variabel tidak bebas. Namun, variabel bebas secara individu tidak berpengaruh terhadap terhadap variabel tidak bebas jika probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,1 (α).

3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dengan variabel tidak bebas (Y). Tujuan dari analisis ini ialah guna mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif dan negatif dan guna mengestimasi nilai dari variabel tidak bebas apabila nilai variabel bebas menghadapi kenaikan atau penurunan (Ghozali, 2016). Data yang berskala interval atau rasio merupakan data yang biasanya digunakan.

Berdasarkan model penelitian yang dipaparkan di atas, maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan wajib pajak

α = Konstanta

B = Koefisien Regresi

X1= Pelayanan Fiskus

X2= Sanksi Pajak

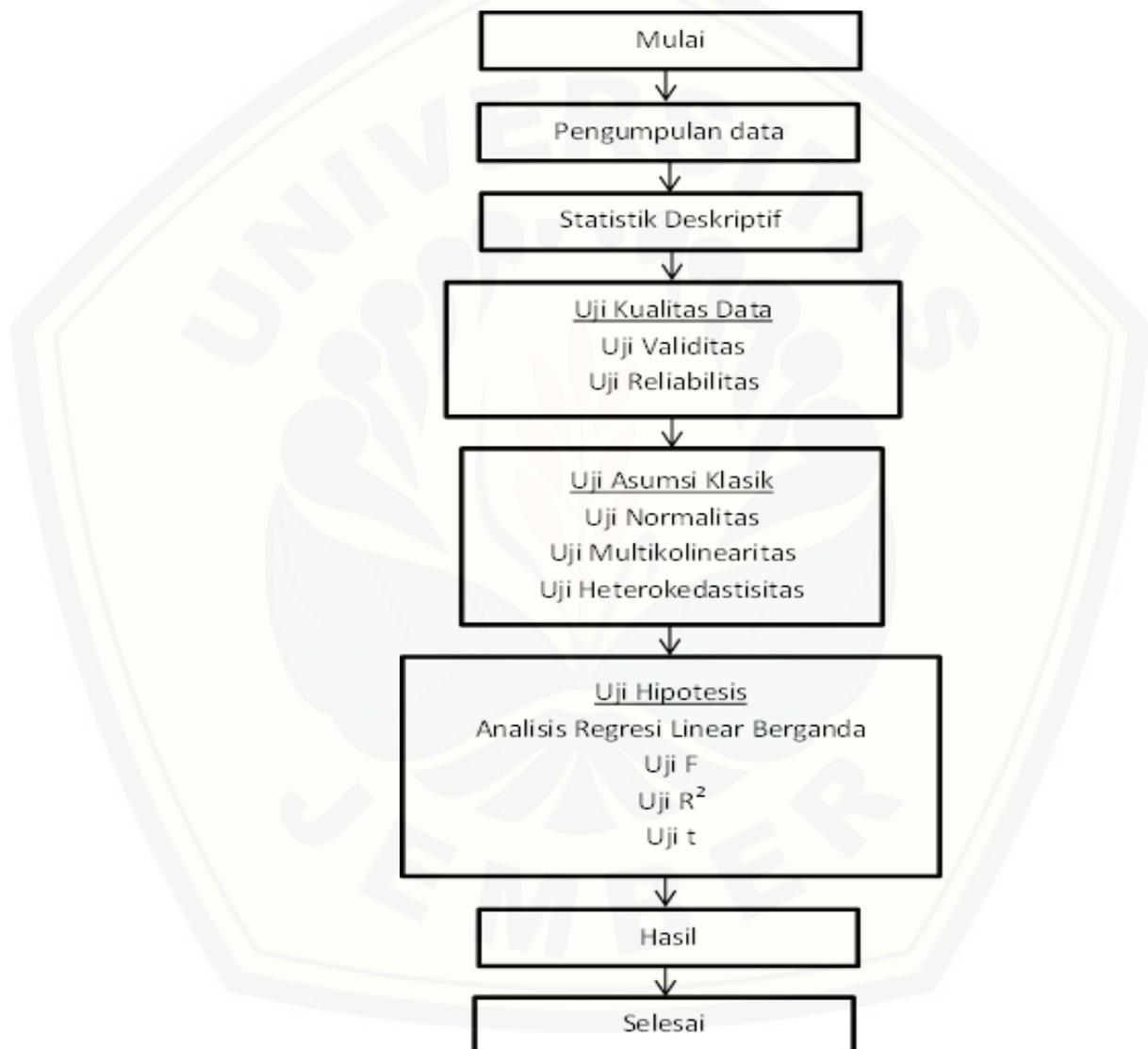
e = Kesalahan Regresi (error)

3.6.6 Pengujian Hipotesis

Setelah melewati semua pengujian asumsi klasik, maka tahap yang dilakukan berikutnya adalah melakukan pengujian atas hipotesis. Pengujian hipotesis adalah suatu mekanisme yang dilakukan pada penelitian, dimana hasil pengujian atas hipotesis akan dipakai sebagai dasar pengambilan keputusan guna menerima atau menolak hipotesis yang diajukan (Ghozali, 2016).

3.7 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah dibuat guna memaparkan tahap-tahap yang dilangsungkan mulai dari awal penelitian hingga selesai. Pada penelitian ini proses pemecahan masalah disajikan dalam bentuk kerangka pemecahan masalah pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak studi pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Jember, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan koefisien 0,342. Hal ini berarti dengan semakin baiknya penerapan Pelayanan Fiskus, maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Pelayanan Fiskus yang diukur melalui kepuasan wajib pajak, membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, pemberian pelayanan yang bermutu dan berkualitas kepada wajib pajak merupakan suatu faktor yang akan mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Hal ini terlihat dari hasil uji regresi yang menunjukkan bahwa variabel Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan koefisien 0,370. Hal ini berarti dengan semakin baiknya penerapan Sanksi Pajak, maka Kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Sanksi Pajak yang diukur melalui Sanksi pidana penjara, sanksi administrasi yang mengharuskan wajib pajak memiliki NPWP , sanksi denda, dan sanksi berwujud pemotongan tarif perpajakan yang semakin tinggi merupakan suatu faktor yang akan mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini telah dilaksanakan dan diusahakan sesuai dengan prosedur ilmiah, akan tetapi masih memiliki keterbatasan yaitu adanya kesulitan dalam mendapatkan data dari responden dikarenakan kesibukan responden dan juga ketakutan responden dalam mengisi kuesioner karena berhubungan dengan perpajakan.

5.3 Saran

Peneliti selanjutnya sebaiknya lebih meningkatkan pengertian kepada wajib pajak mengapa penelitian ini dilakukan dan tidak menyebarkan kuesioner dengan manual, melainkan menggunakan *google form*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, PJA. 2014. Teori Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat.
- Agus, Jatmiko, 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Universitas Diponegoro: Tesis Magister Akuntansi.
- Ahmadulloh. 2018. Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang Tahun 2018. [skripsi]. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arum, HP. 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap) [skripsi]. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Brotodiharjo, R, Santoso, 2008, Pengantar Ilmu Hukum Pajak, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Casandra, AM. 2019. Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Jember [skripsi]. Jember: Universitas Jember.
- Devano, S. dan Rahayu, S. K. 2006. Perpajakan Konsep, Teori dan Isu. Jakarta: Prenada Media.
- Emzir. 2010. Metodologi Penelitian Pendidikan:Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.

- Ermawati, N, Zaenal. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Religiusitas sebagai Variabel Pemoderasi. Prosiding SENDI (2018): 655-662.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Inggit, I. 2019. Kinerja Pajak 2018, Lagi-Lagi Tak Capai Target di <https://www.cnbcindonesia.com/market/20190103101148-17-48886/kinerja-pajak-2018-lagi-lagi-tak-capai-target> (akses 3 Januari 2019).
- Irmawati, J, Hidayatulloh. Determinan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Yogyakarta. SIKAP3 (2019): 112-121.
- Jannah, NA. 2017. Pengaruh kebermanfaatan NPWP, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Boyolali) [skripsi]. Surakarta: institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Jatmiko, 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. Unisversitas Diponegoro: Tesis Megister Akuntansi.
- Kurniawan, AW, Zarah. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Kusuma, H. 2019. Ekspor dan Impor Loyo Penyebab Penerimaan Pajak Seret di <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4596920/ekspor-dan-impor-loyo-penyebab-penerimaan-pajak-seret> (akses 23 Juni 2019).
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi, 2013. Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0. Bandung: Alfabeta.
- Mardiasmo. 2011. Perpajakan. Yogyakarta: ANDI.

- Mardiasmo. 2016. Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Muliari, Ni Ketut dan Putu Ery Setiawan. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur. Jurnal akuntansi bisnis Vol.6.1- Jan 2011.
- Mustikasari. 2007. Kajian empiris tentang kepatuhan wajib pajak badan di perusahaan industri pengolahan di surabaya. SNA X Makasar : 1- 41.
- Ningsih, Heny Triastuti Kurnia dan Sri Rahayu. 2016. Pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Kota. *Syariah Paper Accounting FEB UMS* ISSN 2460-0788.
- Noveria, CAP. 2018. Pajak Sumbang Penerimaan Terbesar Pendapatan Negara di <https://www.tribunnews.com/nasional/2019/04/09/pendapatan-negara-didominasi-perpajakan> (akses 17 Mei 2018).
- Pratiwi, IC. 2014. Pengaruh pelayanan fiskus, pengetahuan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi di wilayah KPP Pratama Tigaraksa) [skripsi]. Tangerang: Universitas Multimedia Nusantara.
- Resmi, Siti. 2011. Perpajakan: Teori dan Kasus. Salemba Empat, Jakarta.
- Rosdiana, H, Rasin. 2005. Perpajakan Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Santoso, W. (2008). Analisis Risiko Ketidakepatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak (Penelitian terhadap Wajib Pajak Badan di Indonesia). Jurnal Keuangan Publik, 5 (1): h:85-138.
- Sanusi, A. 2011, Metode Penelitian Bisnis, Salemba Empat, Jakarta.

- Sasmita, Sentya, N, A. 2014. Pengaruh pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pemilik usaha kecil menengah dalam pelaporan kewajiban perpajakan di Semarang.
- Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.
- Setyobudi, W. T. (2008). “Aplikasi Theory Of Planned Behavior (Tpb) Terhadap Perilaku Berbagi Pengetahuan (Knowledge Sharing) Dalam Organisasi”. National Conference on Management Research 2008. ISBN: 979-442-242-8.
- Siregar, Y, Anita dkk. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Soemitro, Rochmat. 2009. Asas dan Dasar Perpajakan. Bandung : Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.
- Supadmi. 2010. “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas”. Jurnal Akuntansi dan Bisnis : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Syahril, Farid. 2013. “Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kota Solok)”. Jurnal. Padang : Universitas Negeri Padang.
- Utami, T.D. dan Kardinal. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang, Jurnal Akuntansi. Hal 1-9.

Waluyo. 2013. Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empat.

Wirapati, Putu Waras dan Jati, Ketut. 2014. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pengrajin dalam memiliki NPWP di Kabupaten Gianyar. *Ejurnal Akuntansi Universitas Udayana* 8.2 2014: 294-307.



Lampiran 1. Kuesioner

PENGANTAR KUESIONER

Perihal : Permohonan pengisian kuesioner

Lampiran : Satu berkas

Kepada

Yth. Bapak/Ibu

Wajib Pajak

Di KPP Pratama Jember

Dengan Hormat

Dalam rangka penelitian skripsi di Universitas Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Akuntansi, penelitian ini bertujuan untuk memenuhi syarat untuk menempuh kelulusan guna untuk memperoleh gelar sarjana. Oleh karena itu, peneliti memohon kepada Bapak/Ibu untuk berkenan meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner tentang “Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember)”. Kuesioner yang Bapak/Ibu isi akan diolah dan dianalisis.

Partisipasi yang Bapak/Ibu berikan sangat penting bagi kesuksesan peneliti. Kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu sepenuhnya terjamin dan jawaban tersebut semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan dalam rangka penyusunan skripsi.

Demikian surat ini kami sampaikan beserta kuesionernya, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Dhea Mia Audina Pardede

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
(Boleh tidak diisi)
2. Nomor NPWP :
3. Jenis Kelamin
 - a. Laki-laki b. Perempuan
4. Usia Saudara saat ini
 - a. 20 s/d 25 Tahun c. 30 s/d 35 Tahun e. Diatas 50 Tahun
 - b. 25 s/d 30 Tahun d. 35 s/d 50 Tahun
5. Pendidikan Terakhir
 - a. SMU atau kurang c. Sarjana (S1) e. Doktor (S3)
 - b. Diploma d. Magister (S2)

Berikanlah penilaian terhadap semua pertanyaan yang diajukan dengan survey ini dengan memberikan tanda (X) pada kolom yang terdapat dalam daftarpertanyaan.

Keterangan:

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

a. Kepatuhan Wajib Pajak

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya mengetahui undang-undang perpajakan seperti pembayaran pajak sesuai dengan Tanggal yang ditentukan yaitu paling lambat Tanggal 15 bulan berikutnya.					
2	Saya mengisi SPT dengan benar seperti mengisi Nama, Alamat, NPWP, Tahun pajak, tanda tangan dan stempel untuk perusahaan, obyek pajak, penghasilan perbulan dan periode pembukuan.					
3	Saya menghitung pajak terutang dengan penghasilan 50juta pertahun 5%, 50juta-250juta pertahun 15%, 250juta-500juta pertahun 25% dan diatas 500juta pertahun 30%.					
4	Saya membayar pajak terutang paling lambat tanggal 15 Bulan berikutnya.					
5	Saya melaporkan SPT Tahunan paling lambat tanggal 31 Maret untuk orang pribadi dan 30 April untuk badan.					
6	Saya melampirkan dokumen-dokumen untuk orang pribadi omset perbualan dan untuk badan laporan keuangan rugi laba, neraca dan omset perbulan.					

7	Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban sebagai warga Negara yang baik.					
---	---	--	--	--	--	--

b. Kualitas Pelayanan Fiskus

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	Petugas pajak memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan.					
2	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.					
3	Dalam memberikan pelayanan petugas memperhatikan ketepatan proses pelayanan dan kesesuaian.					
4	Petugas tanggap dan sangat membantu bila wajib pajak mengalami kesulitan mengenai perpajakan.					

c. Sanksi Perpajakan

No	Keterangan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan diberikan sanksi berupa tarif pemotongan pajak berupa bunga sebesar 2% atas kekurangan pajak.					
2	Saya akan diberikan sanksi pidana jika tidak menyampaikan SPT/					

	menyampaikan SPT tetapi tidak benar.					
3	Saya akan dikenakan sanksi denda sebesar 500.000 bagi SPT masa PPN dan 100.000 bagi SPT masa lainnya jika membayar pajak lebih dari tanggal 15.					
4	Saya akan diberikan sanksi administrasi sebesar 2% jika saya membayar pajak lebih dari tanggal 15 bulan berikutnya untuk badan dan orang pribadi.					
5	Sanksi administrasi sebesar 2% membuat wajib pajak memiliki NPWP.					

Lampiran 2. Data Kuesioner

NO	Pelayanan Fiskus					Sanksi Pajak					
	Q1	Q2	Q3	Q4	X1	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	X2
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
2	5	5	4	5	19	3	3	1	1	3	11
3	4	4	4	4	16	2	2	2	4	2	12
4	4	4	4	4	16	4	2	2	4	4	16
5	3	4	4	3	14	3	3	3	4	4	17
6	4	4	4	5	17	3	1	1	1	1	7
7	5	5	4	4	18	3	3	3	3	3	15
8	5	4	4	5	18	2	2	2	2	2	10
9	4	4	4	5	17	1	4	4	1	2	12
10	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10
11	5	5	5	5	20	4	5	5	4	2	20
12	5	5	5	5	20	3	2	3	3	3	14
13	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15
14	4	4	4	4	16	4	2	3	4	4	17
15	5	5	4	3	17	2	3	3	4	4	16
16	5	5	5	5	20	4	4	2	4	4	18
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	16	3	2	2	2	3	12
19	4	4	4	4	16	4	2	2	2	4	14
20	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10
21	4	4	5	4	17	4	2	2	4	5	17
22	2	3	2	4	11	2	3	2	4	4	15
23	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	20
24	3	5	4	3	15	3	3	4	4	4	18

25	4	4	4	4	16	4	4	2	4	4	18
26	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10
27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
28	4	4	4	4	16	4	4	3	4	5	20
29	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10
30	4	4	4	4	16	2	2	3	3	3	13
31	4	4	4	4	16	4	2	2	2	4	14
32	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20
33	3	4	4	5	16	2	1	2	3	3	11
34	4	4	4	4	16	3	4	3	3	4	17
35	4	4	4	4	16	4	4	3	3	3	17
36	5	5	5	5	20	2	2	2	5	2	13
37	3	3	4	2	12	4	5	4	4	3	20
38	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	21
39	4	5	5	5	19	4	3	3	3	4	17
40	4	4	4	4	16	3	3	2	3	3	14
41	1	1	1	1	4	2	1	2	2	2	9
42	4	4	4	4	16	4	2	4	4	4	18
43	4	4	4	4	16	4	3	3	3	4	17
44	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10
46	5	5	4	4	18	3	3	3	2	3	14
47	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	4	16	3	3	3	2	2	13
49	3	3	3	3	12	1	2	1	2	1	7
50	4	4	3	3	14	3	1	1	1	1	7
51	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	16	4	4	2	4	4	18
53	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15
54	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20

55	5	5	5	5	20	3	4	5	5	3	20
56	2	3	4	4	13	1	1	1	1	1	5
57	3	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16
58	4	4	3	3	14	4	2	2	4	3	15
59	4	4	4	4	16	3	3	4	3	3	16
60	4	5	5	5	19	3	3	3	3	3	15
61	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15
63	3	5	4	4	16	3	3	4	3	4	17
64	4	5	4	4	17	3	4	3	3	3	16
65	5	4	4	3	16	4	4	3	3	3	17
66	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	20
67	4	4	4	4	16	2	1	5	5	5	18
68	3	5	4	5	17	3	2	3	1	2	11
69	4	4	4	4	16	4	2	3	2	3	14
70	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	20
71	5	5	5	5	20	1	1	1	1	4	8
72	3	4	4	4	15	4	4	4	2	2	16
73	5	5	4	4	18	2	2	2	2	2	10
74	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20
75	5	4	5	4	18	4	2	4	4	4	18
76	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20
77	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10
78	3	4	4	5	16	5	1	2	3	4	15
79	4	4	4	4	16	3	3	2	2	3	13
80	4	5	5	5	19	5	3	1	5	3	17
81	4	5	5	5	19	3	2	3	2	2	12
82	3	4	3	4	14	3	3	3	3	3	15
83	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10
84	4	4	4	4	16	4	2	4	4	2	16

85	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18
86	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10
87	5	4	5	5	19	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24
89	4	5	5	5	19	5	4	4	5	4	22
90	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10
91	5	5	5	4	19	3	4	4	2	2	15
92	3	4	4	5	16	4	3	5	4	4	20
93	4	4	4	4	16	2	4	2	2	2	12
94	5	4	4	5	18	3	2	1	4	4	14
95	4	4	3	3	14	3	3	2	2	3	13
96	4	4	4	4	16	3	2	2	3	4	14
97	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
98	3	4	4	3	14	3	3	3	3	3	15
99	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24
100	5	5	1	1	12	5	5	5	5	5	25

29	4	4	4	4	4	4	4	28
30	4	4	2	4	4	4	4	26
31	4	4	2	2	3	3	3	21
32	4	5	1	4	3	1	5	23
33	4	4	4	4	4	4	3	27
34	4	4	3	4	4	3	4	26
35	4	4	3	4	4	3	4	26
36	5	5	2	5	5	5	5	32
37	5	5	5	5	4	5	4	33
38	4	4	4	4	4	4	4	28
39	4	3	3	4	5	3	5	27
40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	3	1	1	1	1	1	1	9
42	4	4	3	4	5	4	4	28
43	4	4	4	4	4	4	4	28
44	5	5	5	5	5	5	5	35
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	3	4	3	4	4	4	5	27
47	4	4	4	3	4	4	4	27
48	4	4	4	4	4	4	5	29
49	4	4	2	4	5	2	4	25
50	4	4	3	4	4	3	5	27
51	4	4	4	4	4	4	4	28
52	4	4	4	4	4	4	4	28
53	4	4	4	4	4	3	4	27
54	4	4	4	4	4	4	4	28
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	4	4	1	4	4	2	4	23
57	4	4	4	4	3	3	4	26
58	4	4	2	2	2	3	4	21

59	3	4	3	3	3	4	4	24
60	3	4	3	2	3	2	5	22
61	4	4	4	4	2	4	5	27
62	4	3	3	3	3	3	4	23
63	4	4	3	4	4	3	5	27
64	3	5	4	4	4	4	5	29
65	4	4	3	4	4	4	4	27
66	4	5	4	4	4	4	5	30
67	5	5	2	2	5	2	5	26
68	3	5	3	3	4	4	4	26
69	3	4	2	4	4	4	4	25
70	5	5	5	5	5	3	5	33
71	4	4	1	1	4	5	5	24
72	4	4	3	4	4	3	5	27
73	4	3	2	3	4	3	3	22
74	3	3	2	4	3	2	5	22
75	4	4	2	4	4	2	4	24
76	4	5	4	4	4	4	5	30
77	4	4	3	4	4	4	5	28
78	4	5	1	2	3	4	5	24
79	3	4	3	3	3	3	4	23
80	3	5	5	3	5	5	5	31
81	3	5	3	3	5	3	5	27
82	4	4	3	3	4	3	4	25
83	2	4	3	3	3	4	4	23
84	4	4	2	4	4	4	4	26
85	4	4	3	4	4	4	4	27
86	3	4	3	3	3	4	4	24
87	4	4	3	4	4	3	4	26
88	4	4	3	4	4	4	5	28

89	3	5	4	4	4	4	5	29
90	2	4	2	2	2	4	4	20
91	4	4	4	4	4	3	4	27
92	3	5	4	3	5	4	5	29
93	4	4	4	4	4	2	4	26
94	4	4	5	4	4	5	5	31
95	3	4	3	4	4	3	5	26
96	3	4	3	3	4	4	5	26
97	4	4	3	4	4	4	4	27
98	4	4	3	4	4	3	5	27
99	5	5	4	5	5	5	5	34
100	5	5	5	5	5	5	5	35

Lampiran 3. Deskripsi Responden

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	53	53%
Perempuan	47	47%
Total	100	100%

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase
20-25 tahun	9	9%
25-30 tahun	22	22%
30-35 tahun	11	11%
35-50 tahun	44	44%
Diatas 50 tahun	14	14%
Total	100	100%

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMU atau kurang	38	38%
Diploma	16	16%
Sarjana (S1)	44	44%
Pascasarjana (S2)	2	2%
Doktor (S3)	0	0%
Total	100	100%

Lampiran 4 Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	4	20	16,40	2,412
X2	100	5	25	15,55	4,274
Y	100	9	35	26,73	3,749
Valid N (listwise)	100				

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

1. Pelayanan Fiskus

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,847	4

2. Sanksi pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,863	5

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,789	7

Lampiran 6 Uji Validitas

1. Uji Validitas Pelayanan Fiskus

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,666**	,544**	,403**	,785**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,666**	1	,626**	,528**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,544**	,626**	1	,755**	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,403**	,528**	,755**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	,785**	,835**	,883**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Validitas Sanksi Pajak

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,529**	,482**	,586**	,608**	,784**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,529**	1	,658**	,520**	,448**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,482**	,658**	1	,584**	,484**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,586**	,520**	,584**	1	,699**	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,608**	,448**	,484**	,699**	1	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	,784**	,790**	,806**	,845**	,798**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

		Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,187	,273**	,402**	,369**	,146	,112	,493**
	Sig. (2-tailed)		,063	,006	,000	,000	,147	,266	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,187	1	,362**	,364**	,563**	,501**	,500**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,063		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,273**	,362**	1	,521**	,355**	,439**	,182	,719**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000		,000	,000	,000	,069	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,402**	,364**	,521**	1	,464**	,391**	,209	,736**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,037	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,369**	,563**	,355**	,464**	1	,384**	,415**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	,146	,501**	,439**	,391**	,384**	1	,209	,691**
	Sig. (2-tailed)	,147	,000	,000	,000	,000		,036	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y7	Pearson Correlation	,112	,500**	,182	,209	,415**	,209	1	,525**
	Sig. (2-tailed)	,266	,000	,069	,037	,000	,036		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,493**	,729**	,719**	,736**	,746**	,691**	,525**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 7. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,20890812
Most Extreme Differences	Absolute	,110
	Positive	,074
	Negative	-,110
Kolmogorov-Smirnov Z		1,096
Asymp. Sig. (2-tailed)		,181

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 8. Uji Multikolinieritas**Coefficients^a**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	,951	1,052
	X2	,951	1,052

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 9. Uji Heteroskedastisitas**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,458	1,619		2,754	,007
	X1	-,109	,095	-,118	-1,142	,256
	X2	-,024	,054	-,046	-,448	,655

a. Dependent Variable: Abs_Res

Lampiran 10. Uji Koefisien Determinasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,517 ^a	,268	,252	3,242

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 11. Uji F**ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	372,298	2	186,149	17,713	,000 ^b
	Residual	1019,412	97	10,509		
	Total	1391,710	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Lampiran 12. Uji t**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,373	2,349		6,545	,000
	X1	,342	,139	,220	2,466	,015
	X2	,370	,078	,422	4,733	,000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 13. Analisis Regresi Linear Berganda**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,373	2,349		6,545	,000
	X1	,342	,139	,220	2,466	,015
	X2	,370	,078	,422	4,733	,000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 14. Foto Responden





Lampiran 15. Daftar Jumlah Wajib Pajak di KPP Pratama Jember

Daftar Jumlah Wajib Pajak Terdaftar di Kpp Pratama Jember per Desember 2019

Jenis WP	Count of NPWP
BADAN	20.682
OP	208.925
PEMUNGUT	5.034
Grand Total	234.641

Mengetahui
Kepala Seksi PP

Imam Rosyad Arif



Lampiran 16. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III
JALAN LETJEN S. PARMAN No. 100 MALANG KODE POS 65122
 TELEPON(0341) 403333, 403461-62, FAKSIMILE(0341) 403463, SITUS www.pajak.go.id
 LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK 1500200
 E-MAIL pengaduan@pajak.go.id, informasi@pajak.go.id

NOTA DINAS
NOMOR ND - 1452/WPJ.12/2019

Yth. : Kepala KPP Pratama Jember
 Dari : Kepala Kanwil DJP Jawa Timur III
 Sifat : Segera
 Hal : Pemberian Izin Riset a.n. Dhea Mia Audina Pardede, NPM
 160810301009
 Tanggal : 09 Desember 2019

Sehubungan dengan surat dari Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jember Nomor 4541/UN25.3.1/LT/2019 tanggal 30 Oktober 2019 tentang Permohonan Ijin Penelitian, atas:

Nama / NPM : Dhea Mia Audina Pardede / 160810301009
 Perguruan Tinggi : Universitas Jember
 Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

dengan ini Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III memberikan izin untuk membantu memberikan kesempatan penelitian dan/atau memberikan bahan-bahan keterangan/data yang digunakan untuk keperluan akademis yang tidak untuk dipublikasikan dan tidak menyangkut rahasia jabatan/negara sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan.

Setelah selesai melaksanakan riset/penelitiannya, mahasiswa yang bersangkutan agar dapat memberikan satu *softcopy* hasil riset/penelitian tersebut untuk menjadi masukan bagi Direktorat Jenderal Pajak. *Softcopy* dimaksud dapat dikirim melalui email ke alamat sebagai berikut: perpustakaan@pajak.go.id

Demikian agar dipergunakan sebagaimana mestinya.


 Rudy Gunawan Bastari

Kp.:BD.05/BD.0501/2019

Lampiran 1
 Nomor S-3268/MPJ/12/2014
 Tanggal 28 November 2014

 <p>Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak Telepon (021) 5250208; Situs: www.pajak.go.id Layanan Informasi dan Keluhan Kring Pajak (021) 500200 Email: pengaduan@pajak.go.id</p>				
Lembar Persetujuan Menjadi Lokasi Penelitian (Riset)				
Nama Unit: <u>Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember</u>				
Yang bertanda tangan di bawah ini:				
Nama: <u>Denny Taufik</u>				
NIP: <u>19720804 199803 1 001</u>				
Jabatan: <u>Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal</u>				
dengan ini menyatakan bahwa:				
1. pada dasarnya Kami menerima/menolak permohonan mahasiswa/peneliti dengan identitas seperti tersebut pada surat permohonan lokasi penelitian (riset) untuk melakukan penelitiannya pada unit Kami. 2. Kami bersedia membantu menjawab/memberikan sebagian/seluruh data/keterangan/informasi yang diajukan oleh mahasiswa/peneliti, sepanjang data/keterangan/informasi tersebut tidak bertentangan dengan ketentuan Pasal 34 Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009.				
(*) : coret yang tidak diperlukan.				
<i>Kolom ini dapat diisi oleh Pemohon Penelitian/Pejabat pada Unit Kerja pemohon konfirmasi/Pejabat pada Unit Kerja yang bersedia menjadi Lokasi Penelitian(Riset)</i>				
Nama Mahasiswa/Peneliti: <u>Dhea Mia Audina Yordede</u>				
NIM/NIP/Nomor Identitas Lainnya: <u>160810301009</u>				
Universitas/Instansi: <u>Universitas Jember</u>				
Bentuk Permohonan Data/Keterangan/Informasi ¹	Keputusan ²		Pemberian Data Dalam Bentuk: ³	
	Ya	Tidak		
<input type="checkbox"/> Wawancara (Daftar/Pedoman Wawancara Ada/Tidak Ada*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/> Kuesioner (Contoh Kuesioner Ada/Tidak Ada*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Data Statistik:				
No.	Jenis Data ⁴		Hard copy	Soft copy
1.	<u>Jumlah Wajib Pajak yg terdaftar di KPP Pratama</u>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Catatan ⁵				
Petunjuk Pengisian:				
#	: diisi oleh pejabat berwenang pada Lokasi Unit Kerja tujuan penelitian (riset)			
(1) & (4)	: diisi oleh pemohon izin penelitian (riset)/Unit Kerja pemohon konfirmasi.			
(2)	: diisi dengan keputusan pejabat tentang persetujuan (ya) atau penolakan (tidak).			
(3)	: diisi dengan keputusan pejabat tentang persetujuan pemberian data dalam bentuk hard copy atau soft copy.			
(5)	: diisi oleh pejabat berwenang apabila ada hal-hal tertentu yang perlu menjadi perhatian, misalnya penjelasan terkait dengan penolakan pemberian izin penelitian (riset)			



11 November 2019
 Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal
Denny Taufik